Deutscher Bundestag **Drucksache 18/13276**

18. Wahlperiode 07.08.2017

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Nicole Maisch, Renate Künast, Dr. Konstantin von Notz, Tabea Rößner, Katharina Dröge, Volker Beck (Köln), Britta Haßelmann, Katja Keul, Monika Lazar, Özcan Mutlu, Hans-Christian Ströbele und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Besserer Verbraucherschutz im Telekommunikationsbereich

Der Telekommunikationsbereich ist neben dem Bereich Finanzen und Versicherungen das Feld, in dem Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Interessen am wenigsten gut geschützt sehen (Verbraucherreport 2017 des vzbv: www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucherreport-2017-vertrauen-politik-fehlt). Tatsächlich gibt es in diesem Bereich aus Sicht der Fragestellenden einige lang bekannte Fehlentwicklungen, die dringend von den Behörden oder der Bundesregierung angegangen werden müssten. In einer zusehends digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt sind Fragen der Telekommunikation auch entscheidend für die gesellschaftliche und wirtschaftliche Teilhabe. Die technologische Innovationsdynamik eröffnet hier für die Branche wie für Verbraucherinnen und Verbraucher enorme Möglichkeiten, wirft jedoch auch entsprechend weitreichende verbraucher- und datenschutzpolitische Probleme auf.

Zentrale Problemfelder, wie zum Beispiel der langsame Breitbandausbau, unerlaubte Telefonwerbung, zu schwach gesicherte Netzneutralität und Datenschutzvorgaben oder ungenaue Werbeangaben bezüglich der Internetgeschwindigkeit wurden von der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN bereits in früheren Anfragen und Anträgen problematisiert, weshalb im Folgenden nur solche Aspekte abgefragt werden, für die bislang keine oder keine aktuellen Erkenntnisse vorliegen.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie haben sich die Beschwerden bei der Bundesnetzagentur zum Telefonanbieterwechsel in den ersten sieben Monaten des Jahres 2017 in Relation zu den Vergleichszeiträumen der letzten fünf Jahre (also die ersten sieben Monate von 2012 bis 2016) entwickelt?

   a) Wie viele Eskalations- bzw. Bußgeldverfahren wurden in diesem Zeitraum jeweils eingeleitet?

   b) In wie vielen dieser Verfahren wurden in diesem Zeitraum jeweils Bußgelder verhängt, und in welcher Höhe?

2. Wie viele Beschwerden erreichten die Bundesnetzagentur zum Thema Warteschleifen in den ersten sieben Monaten des Jahres 2017 in Relation zu den Vergleichszeiträumen der letzten fünf Jahre?

   a) Was waren jeweils die wichtigsten Beschwerdegründe?

   b) Welche Auffälligkeiten bezüglich einzelner Anbieter oder Dienste gab es hierbei?

   c) Wie viele Bußgeldverfahren wurden in den ersten sieben Monaten des Jahres 2017 eingeleitet?

   d) In wie vielen dieser Verfahren wurden Bußgelder verhängt?

   e) Wie lauten die Antworten entsprechend Fragen 2d und 2e bezogen auf die einzelnen Jahre seit 2012 jeweils?

3. Welche Informationen liegen der Bundesnetzagentur über die Entwicklung und den aktuellen Stand der Länge der Wartezeiten vor (bitte gesondert für einzelne Branchen)?

   Wie ist die durchschnittliche Wartezeit nach Kenntnis der Bundesregierung, und welches sind die längsten Wartezeiten?

4. Hat die Bundesnetzagentur bezüglich der besonders langen Wartezeiten beim Telekommunikationsunternehmen Telefónica (o2) Untersuchungen vorgenommen (www.noz.de/deutschland-welt/gut-zu-wissen/artikel/791131/o2-kunden-bei-servicehotline-tagelang-in-der-warteschleife)?

   a) Wenn ja, auf Basis welcher rechtlichen Grundlage, und mit welchem Ergebnis?

   b) Was hat die Bundesregierung für eine Verbesserung der Situation unternommen?

5. Inwiefern sieht auch die Bundesregierung – wie die Fragestellenden – einen höheren Personalbedarf in den Bereichen der Bundesnetzagentur, die sich mit unerlaubter Telefonwerbung auseinandersetzen, wie dies in der Evaluation der Gesetzgebung gegen unseriöse Geschäftspraktiken angemerkt wurde (S. 81 ff. www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/StudienUntersuchungen Fachbuecher/Evaluierung_unserioese_Geschaeftspraktiken_Schlussbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=1)?

   a) Sieht die Bundesregierung - wie die Fragestellenden - angesichts der starken Zunahme der Beschwerden in jüngster Zeit (www.zeit.de/wirtschaft/2017-07/verbraucherschutz-unerlaubte-telefonwerbung-beschwerden) einen noch höheren Personalbedarf als in der Evaluation beschrieben (Antwort bitte begründen)?

   b) Wie haben sich die Personalzahlen in den mit der Thematik befassten Personaleinheiten seit dem 31. Oktober 2016 entwickelt?

6. Welche Maßnahmen ergriff die Bundesregierung in der laufenden Legislaturperiode, um Empfängerinnen und Empfängern belästigender Werbung die Durchsetzung ihrer Ansprüche zu erleichtern sowie insgesamt die fortbestehenden Anreize für Unternehmen zu verringern, ohne Furcht vor Identifizierung sowie möglichen bzw. wirksamen Sanktionen rechtswidrig telekommunikativ werben zu können?

   a) Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung 2017 der Umfang belästigender telekommunikativer Werbung per Social-Media-/Messenger-Diensten (wie Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat u. a.: bitte nach Anbietern aufschlüsseln) entwickelt?

   b) Wie viele Beschwerden erhielt die Bundesnetzagentur 2017 und im Vergleichszeitraum der letzten fünf Jahre dazu?

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

7. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass bei sprachgestützten neuartigen Diensten, wie der Telefonauskunft der Deutschen Telekom, eine Preisansagepflicht eingeführt werden soll, auch wenn die Kosten pro Minute sich unter 2 Euro belaufen (Antwort bitte begründen)?
8. Wäre es aus Sicht der Bundesregierung zweckmäßig und umsetzbar, bei Anrufen ins Nicht-EU-Ausland aus Transparenzgründen eine Preisansagepflicht einzuführen (Antwort bitte begründen)?
9. Ist die Bundesregierung der Auffassung, dass nach dem Wegfall der Roaming-Gebühren im Juni 2017 zweckmäßigerweise auch bei Anrufen aus Deutschland ins EU-Ausland etwaige zusätzliche Gebühren abgeschafft werden sollen (bei Verneinung bitte begründen)?

   a) Inwieweit setzt sich die Bunderegierung auf EU-Ebene für eine preisliche Gleichbehandlung zwischen Anrufen im EU-Ausland und Anrufen aus Deutschland ins EU-Ausland ein?

   b) Wie bewertet die Bundesregierung die Möglichkeit, dass Mobilfunkanbieter zukünftig vermehrt rein nationale Tarife anbieten (z. B. www.sueddeutsche.de/digital/handy-tarife-so-tricksen-anbieter-beim-aus-fuer-roaming-gebuehren-1.3540719), um so die neuen Roaming-Regelungen zu umgehen?

      Liegen der Bundesregierung Zahlen zu diesen Tarifen vor?

   c) Wie wird von der Bundesregierung die Praxis von Unternehmen bewertet, wenn sie die Umstellung auf die neuen Roaming-Regelungen nicht automatisch vornehmen und beispielsweise erst eine SMS von der Kundin bzw. vom Kunden versandt werden muss (www.deutschlandfunk.de/kostenloses-roaming-mobilfunkanbieter-o2-kassiert-abmahnung.697.de.html?dram:article_id=390221)?

10. Warum hat die Bundesregierung nicht – wie die Fragestellenden forderten – eine monatliche Kündigungsfrist für Telekommunikationsverträge nach Ablauf der Mindestvertragsdauer im Rahmen der Änderungen am Telekommunikationsgesetz eingeführt, obwohl es selbst auf europäischer Ebene Überlegungen hierzu gab?

    Sieht die Bundesregierung die Notwendigkeit, die maximale Mindestvertragsdauer bei Telekommunikationsverträgen auf 12 Monate zu reduzieren, auch angesichts der Tatsache, dass es sich um einen sich sehr schnell entwickelnden Markt handelt?

    Wie stuft die Bundesregierung die Erfahrungen in Belgien mit einer kürzeren maximalen Mindestvertragsdauer ein (www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/03/01/17-01-25_vzbv_stellungnahme_tk-kodex.pdf)?

11. Wie bewertet die Bundesregierung die geplante partielle Vollharmonisierung der Endnutzerrechte im Rahmen der Umsetzung des europäischen Kodex für elektronische Kommunikation?

    Inwieweit ergeben sich dadurch Vorteile bzw. Nachteile für deutsche Verbraucher?

    Besteht aus Sicht der Bundesregierung die Gefahr, dass im Rahmen der Umsetzung des europäischen Kodex für elektronische Kommunikation das deutsche Schutzniveau für den § 46 TKG, Anbieterwechsel und Umzug, herabgesenkt wird und Teile des Gesetzes rückgängig gemacht werden müssen (Antwort bitte begründen)?

    Wenn ja, was tat und tut die Bundesregierung dagegen?

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

12. Wo sieht die Bundesregierung unter dem Stichwort „getarnte Sendeanlagen“ (§ 90 TKG) einen Unterschied zwischen dem Spielzeug My friend Cayla und den Spielzeugen i-que sowie Freddy Bär, wenn das erstgenannte vom Markt genommen wurde (www.spiegel.de/netzwelt/gadgets/my-friend-cayla-bundesnetzagentur-nimmt-sprechende-puppe-vom-markt-a-1135159.html), zweitgenannte Spielzeuge aber weiterhin verkauft werden dürfen (bitte für die Spielzeuge differenziert ausführen)?

    a) Welche Untersuchungen nahm die Bundesnetzagentur jeweils wann bezüglich der Spielzeuge i-que sowie Freddy Bär auf, ggf. mit jeweils welchen Ergebnissen?

    b) Welche weiteren Prüfverfahren gab bzw. gibt es zur Thematik „getarnt Sendeanlagen“ im Bereich Alltag bei der Bundesnetzagentur, ggf. mit jeweils welchen Ergebnissen?

    c) Sieht die Bundesregierung die Notwendigkeit, dass Behörden hier in Zukunft schneller reagieren, als dies bei Cayla (die Puppe wurde bereits 2014 auf dem deutschen Markt eingeführt) der Fall war (Antwort bitte begründen)?

    d) Hätte die Puppe aus Sicht der Bundesregierung nicht eigentlich schon vor Markteinführung verboten werden müssen (Antwort bitte begründen)?

    e) Welche Schritte hat die Bundesregierung unternommen, damit hier in Zukunft früher eingriffen wird?

    f) Wie will die Bundesregierung die IT-Sicherheit von (Kinder-)Spielzeug allgemein besser regulieren?

    g) Wie hat die Bundesregierung bei ihrer Bewertung der Frage 11f) auch gewürdigt, dass § 90 TKG bisher nur einen eingeschränkten Anwendungsbereich hat und primär nicht die Sicherstellung von IT-Sicherheit bei Spielzeugen bezweckt?

13. Welche Überlegungen und Konsequenzen resultieren bei der Bundesregierung aus der Einschätzung des Präsidenten des Bundeskartellamts, Andreas Mundt, dass wettbewerbsrechtliche Probleme durch Geräte wie die Amazon Sprachbox Echo entstehen (www.wiwo.de/unternehmen/it/kartellamtschef-mundt-amazons-alexa-womoeglich-ein-problem/20056116.html)?

14. Wird die Bundesregierung, falls weiterhin nur die Hälfte aller Nutzerinnen und Nutzer mehr als 60 Prozent der versprochenen Bandbreite erreichen (www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Breitbandmessung/Breitbandmessung-node.html), weitere Rechtsbehelfe zur Wahrung der Verbraucherrechte einführen, etwa Ansprüche auf pauschalierten Schadensersatz?

    Warum unterließ die Bundesregierung trotz dieses bekannten Missstandes entsprechende Initiativen während der letzten vier Jahre?

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

15. Wie verträgt sich aus Sicht der Bundesregierung das Zero-Rating-Angebot „Stream-On“ der Deutschen Telekom mit der Vorgabe aus der EU-Verordnung 2015/2120, dass Verkehrsmanagementmaßnahmen „nicht auf kommerziellen Erwägungen“ beruhen dürfen, sondern lediglich „auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien“, und dass ein solches „angemessenes Verkehrsmanagement“ im Sinne der Verordnung nicht dauerhaft, sondern immer nur solange wie erforderlich aufrecht erhalten werden darf?

    Bis zu welchem Umfang und welcher Eingriffstiefe (bitte jeweils konkret Rechtfertigungsgrundlage bzw. entsprechende OSI-Layer benennen) einer Deep Packet Inspection, die zur Unterscheidung von Datenpaketen durch Anbieter von Zero Rating-Tarifen vorgenommen wird, sieht die Bundesregierung noch eine Vereinbarkeit mit der EU-Verordnung 2015/2120 insbesondere in Hinsicht auf das Überwachungsverbot „konkreter Inhalte“ (Artikel 3, Absatz 3, Unterabs. 2) bzw. mit der entsprechenden Konkretisierung in den BEREC-Leitlinien (§§ 69 und 70) gewahrt?

Berlin, den 7. August 2017

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion

Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333